

KẾ HOẠCH
Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2025

Thực hiện Quyết định số 3569/QĐ-UBND ngày 29/8/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2025;

Ủy ban nhân dân phường Nhị Chiểu xây dựng kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trên địa bàn phường năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của các cơ quan hành chính nhà nước và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường.
- Phát huy quyền làm chủ, vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn phường.
- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân/tổ chức để có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân/tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đảm bảo đúng kế hoạch, nguồn lực phân bổ; phương pháp khoa học, hiện đại nhằm đạt kết quả, mục tiêu đề ra.
- Công tác khảo sát, đo lường phải thực hiện chính xác, khách quan, phù hợp, công khai và minh bạch; kết quả đảm bảo phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ công của cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát.
- Nội dung thông tin trên phiếu điều tra đảm bảo đơn giản, dễ tiếp cận, dễ hiểu và dễ đưa ra phương án trả lời.
- Phương pháp điều tra, khảo sát, thu thập thông tin đa dạng, phù hợp thực tế của cơ quan, đơn vị, đối tượng khảo sát.
- Ứng dụng công nghệ thông tin để đảm bảo việc đo lường kịp thời, chính xác, khách quan.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG ĐO LƯỜNG; MẪU VÀ SỐ LƯỢNG PHIẾU ĐIỀU TRA; PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA, TỔNG HỢP

1. Đối tượng được đánh giá, đối tượng lấy ý kiến

1.1. Đối tượng được đánh giá

- UBND phường Nhị Chiểu;

1.2. Đối tượng lấy ý kiến:

Công dân ở độ tuổi từ đủ 18 tuổi trở lên đến làm việc hoặc thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và đã nhận kết quả giải quyết tính từ ngày 01/7/2025 đến thời điểm khảo sát năm 2025.

2. Chọn mẫu khảo sát

Chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2025 được thực hiện theo phương pháp chọn ngẫu nhiên được phân bổ cụ thể:

a) Địa bàn khảo sát

Phường Nhị Chiểu có dân số ≤ 100.000 người: Lập danh sách toàn bộ tổ dân phố theo thứ tự A, B, C... Chọn 03 đơn vị: 01 Tổ dân phố đầu tiên, 01 Tổ dân phố trung gian và 01 Tổ dân phố cuối trong danh sách để bảo đảm phân tán địa lý và tính đại diện.

b) Quy mô mẫu phiếu

- Theo quy định phường có dân số ≤ 100.000 người: 100 phiếu

* *Trường hợp đặc biệt:* Do phân bố dân cư không đồng đều, nên linh hoạt chọn 03 tổ dân phố, mỗi Tổ dân phố phát từ 30 - 35 phiếu (đảm bảo tổng số vẫn là 100 phiếu) nhằm bảo đảm phân tán địa lý và tính đại diện.

c) Đối tượng khảo sát:

Trong mỗi tổ dân phố, lập danh sách hộ dân, chọn ngẫu nhiên số hộ dân đảm bảo số lượng theo quy định; mỗi hộ khảo sát 01 người đại diện (từ 18 tuổi trở lên, có hộ khẩu thường trú trên địa bàn, ưu tiên người từng thực hiện thủ tục hành chính hoặc đến làm việc với Ủy ban nhân dân phường trong thời điểm khảo sát).

3. Nội dung đo lường:

Ghi nhận mức độ hài lòng và nhu cầu mong đợi của người dân về việc cung ứng dịch vụ hành chính công và triển khai chính sách công tại địa phương cũng như sự kỳ vọng vào triển khai thực hiện mô hình chính quyền hai cấp tại phường.

4. Phiếu điều tra:

- Phiếu khảo sát đối với xã phường theo quy định của UBND thành phố (có mẫu phiếu kèm theo)

5. Phương pháp điều tra:

Việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dự kiến sử dụng các phương pháp sau:

(1) Sử dụng điều tra viên khảo sát trực tiếp đối tượng được điều tra (*điều tra viên phỏng vấn, người trả lời tích phiếu điện tử trong phần mềm cài trên thiết bị điện tử của điều tra viên*).

(2) Mức độ hài lòng được ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử).

6. Cách thức tính chỉ số

6.1. Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) được tính như sau: 90% là điểm của hạng mục (1) Sử dụng điều tra viên điều tra trực tiếp đối với đối tượng điều tra; 10% là (2) Mức độ hài lòng được ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Công thức tính: $90\% \times A + 10\% \times B$

Trong đó:

A: điểm của hạng mục (1) Sử dụng điều tra viên khảo sát trực tiếp đối tượng được điều tra.

B: điểm của hạng mục (2) Mức độ hài lòng được ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại thời điểm đánh giá.

* Công thức tính nêu chỉ sử dụng kết quả khảo sát của phương pháp (1) để tính điểm chỉ số hài lòng. Lý do: Trên Cổng Dịch vụ công quốc gia không hiển thị kết quả tính điểm chỉ số Mức độ hài lòng của đơn vị.

6.2. Cách tính Chỉ số hài lòng của người dân của hạng mục (1) Sử dụng điều tra viên khảo sát trực tiếp đối tượng được điều tra.

- Chỉ số hài lòng thành phần:

Chỉ số hài lòng thành phần được xây dựng cho từng tiêu chí đo lường sự hài lòng. Mỗi tiêu chí hài lòng thành phần được thể hiện bằng một câu hỏi về sự hài lòng với phương án trả lời theo thang 5 bậc.

+ Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

+ Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

+ Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm;

+ Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

+ Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \times 100 (\%)$$

Trong đó:

c là tổng số người chọn phương án Rất không hài lòng;

d là tổng số người chọn phương án Không hài lòng;

e là tổng số người chọn phương án Bình thường;

g là tổng số người chọn phương án Hài lòng;

h là tổng số người chọn phương án Rất hài lòng.

- *Chỉ số hài lòng theo yếu tố:*

Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- *Chỉ số hài lòng theo nội dung:*

Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- *Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:*

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

Bên cạnh đó, Phiếu khảo sát tiếp tục xây dựng 02 nhóm câu hỏi cung cấp trường thông tin tham khảo:

(1) Chỉ số về nhận định, đánh giá của người dân và

(2) Chỉ số về nhu cầu mong đợi của người dân.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
1	Các nội dung chuẩn bị điều tra				
	Xây dựng tài liệu hướng dẫn điều tra	Phòng Văn hóa – xã hội	Văn phòng HĐND-UBND	Tài liệu	Tháng 9/2025
	Nâng cấp chuyên trang đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức	TT VH TT và TT	Phòng Văn hóa – xã hội	Trang tin, bài viết	Tháng 9/2025
	Tham gia lớp tập huấn cho điều tra viên	Phòng Văn hóa – xã hội	Văn phòng HĐND-UBND	Hội nghị tập huấn	Tháng 9/2025
2	Tuyên truyền nội dung đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2025	Đài truyền thanh; Cổng Thông tin điện tử phường, facebook, fanpage	Phòng Văn hóa – xã hội	Phóng sự; tin bài	Thường xuyên

TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
3	Triển khai đo lường sự hài lòng				
	Thực hiện đo lường sự hài lòng	Văn phòng HĐND-UBND	Phòng Văn hóa – xã hội	Kết quả trên phần mềm	Từ tháng 9/2025 đến tháng 12/2025
	Giám sát, phúc tra kết quả đo lường sự hài lòng	Mặt trận Tổ quốc Việt Nam		Kết quả trên phần mềm	Thường xuyên
4	Công khai kết quả đo lường sự hài lòng				
	Xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2025	Phòng Văn hóa - xã hội		Báo cáo	Tháng 01/2026
	Công khai kết quả đo lường sự hài lòng	Phòng Văn hóa - xã hội		Kết quả trên phần mềm	Tháng 01/2026
5	Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng				
	Chỉ đạo cải thiện, khắc phục kịp thời các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt	UBND phường	Văn phòng HĐND-UBND; Phòng Văn hóa – xã hội	Văn bản chỉ đạo	Thường xuyên

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2025.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - xã hội:

- Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai Kế hoạch này; kịp thời báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Ban chỉ đạo của phường về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06 những nội dung có khó khăn, vướng mắc để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được phòng Văn hóa - xã hội tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân phường; đồng thời được sử dụng để chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính năm, làm căn cứ xem xét, đánh giá, phân loại người

đứng đầu Ủy ban nhân dân phường trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của các cơ quan để nghiên cứu khắc phục, cải thiện các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt.

2. Trung tâm Văn hóa, Thể thao và truyền thông

Tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng, trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia phối hợp triển khai đo lường sự hài lòng.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị:

Trên cơ sở đề xuất của phòng Văn hóa – xã hội và khả năng cân đối ngân sách, Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị tổng hợp, báo cáo bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo đúng quy định.

4. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội: tham gia thông tin, tuyên truyền đến thành viên, hội viên về trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc tham gia trả lời điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện đảm bảo chất lượng, tiến độ theo Kế hoạch. Trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch, nếu có khó khăn, vướng mắc; các cơ quan, đơn vị báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường (qua phòng Văn hóa - xã hội để tổng hợp) xem xét, chỉ đạo giải quyết. / *[Signature]*

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy - HĐND-UBND phường;
- TT UBMTTQ và các ngành đoàn thể;
- Phòng Văn hóa - xã hội;
- Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị;
- Trung tâm Phục vụ HCC;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

[Signature]

Lãnh Duy Tiến

**PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH
CHÍNH NHÀ NƯỚC TẠI THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG NĂM 2025**

Xin Ông/bà vui lòng cho biết:

Xã/Phường/Đặc khu:.....

Thôn, Tổ dân phố:.....

Tên thủ tục hành chính đã thực hiện (nếu có):.....

Phần dành cho điều tra viên

Mã số phiếu:.....

Họ tên điều tra viên:.....

Số điện thoại điều tra viên:.....

GIỚI THIỆU KHẢO SÁT

Sở Nội vụ là cơ quan thường trực cải cách hành chính của Ủy ban nhân dân thành phố, được Ủy ban nhân dân thành phố giao hàng năm triển khai đo lường sự hài lòng của người dân để hiểu được nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong muốn của người dân đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước.

Sở Nội vụ kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân một cách đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ bảo mật theo quy định.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân hàng năm sẽ được Sở Nội vụ tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố và công bố công khai.

Phần A: THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI KHẢO SÁT

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1,2,3,4...) trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

Giới tính

1. Nam

2. Nữ

Độ tuổi:

1. 18-24 tuổi

2. 25-34 tuổi

3. 35-49 tuổi

4. 50-60 tuổi

5. Trên 60 tuổi

Dân tộc:

1. Kinh

2. Khác (xin viết cụ thể):.....

Trình độ học vấn:

1. Tiểu học (cấp I)

2. Trung học cơ sở (cấp II)

3. Trung học phổ thông (cấp III)

4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

5. Đại học/trên Đại học

6. Khác (xin viết cụ thể):.....

Nghề nghiệp:

1. Nghỉ hưu

2. Không đi làm (ở nhà)

3. Làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)

4. Sinh viên

5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong khu vực tư

6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong khu vực công

7. Khác (xin viết cụ thể):.....

PHẦN B: CÂU HỎI KHẢO SÁT

Câu 1. Xin Ông/ Bà cho biết mức độ quan tâm của Ông/Bà đối với các chính sách công trong bảng dưới đây? (theo dõi thông qua cả hình thức đọc báo, nghe đài, xem tivi, trên mạng internet)?

	Không quan tâm theo dõi	Khá quan tâm theo dõi	Quan tâm theo dõi	Rất quan tâm theo dõi
1. Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương	1	2	3	4

2. Chính sách về khám, chữa bệnh ở địa phương	1	2	3	4
3. Chính sách về giáo dục phổ thông ở địa phương	1	2	3	4
4. Chính sách về trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	1	2	3	4
5. Chính sách về giao thông đường bộ ở địa phương	1	2	3	4
6. Chính sách về điện sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
7. Chính sách về nước sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
8. Chính sách về an sinh, xã hội ở địa phương	1	2	3	4

Câu 2. Ông/Bà sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi các chính sách nêu ở Câu 1?

1. Qua loa phát thanh xã, phường, đặc khu.
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.
3. Qua cơ quan nhà nước; qua công chức.
4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, tivi, báo chí.
6. Qua mạng internet.
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể):.....

Câu 3. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách nêu ở Câu 1 đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Cung cấp thông tin về các chính sách thông qua loa phát thanh xã, phường, đặc khu	1	2	3	4

2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	1	2	3	4
3. Cung cấp thông tin về chính sách qua chính quyền, công chức	1	2	3	4
4. Cung cấp thông tin về chính sách qua người thân, bạn bè	1	2	3	4
5. Cung cấp thông tin về chính sách qua đài báo, ti vi, báo chí	1	2	3	4
6. Cung cấp thông tin về chính sách qua mạng internet (<i>Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...</i>)	1	2	3	4
7. Cung cấp thông tin về chính sách qua hình thức khác	1	2	3	4

Câu 4: Trong thời gian tới, nếu cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về chính sách nêu ở Câu 1, Ông/Bà có tham gia góp ý kiến không?

1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất cứ hình thức nào.
2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến bằng hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà hoặc đến cơ quan.
3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân nơi sinh sống.
4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.

Câu 5. Ông/Bà có suy nghĩ thế nào về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân hiện nay ở địa phương?

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân
3. Nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

Câu 6. Ông/Bà suy nghĩ gì về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định (hay còn gọi là “tiền bôi trơn”) cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức

Câu 7. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính đối với bản thân Ông/Bà?

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước).	1	2	3	4
2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet).	1	2	3	4
3. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet).	1	2	3	4

Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây:

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số 1,2,...5 tùy theo mức độ hài lòng của Ông/Bà, trong đó:

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng

I. VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH <i>(Các chính sách nêu ở Câu số 1, trang 1)</i>	1	2	3	4	5
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách	1	2	3	4	5
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy <i>(Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh xã/phường/đặc khu, họp thôn/tổ dân phố, đăng tải trên các trang tin điện tử của chính quyền).</i>	1	2	3	4	5
2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	1	2	3	4	5
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	1	2	3	4	5
3. Chính quyền tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng <i>(Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến vào dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát tới người dân; họp xin ý kiến tại khu dân cư; đăng tải công khai số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử để xin ý kiến...)</i>	1	2	3	4	5
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.	1	2	3	4	5

C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách					
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương. (Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	1	2	3	4	5
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách về khám chữa bệnh ở địa phương. (Các quy định hoạt động khám, chữa bệnh, bảo hiểm y tế; viện phí, nhập viện, chuyển viện...ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	1	2	3	4	5
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. (Các quy định, hoạt động dạy và học, chương trình học, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học...ở các trường phổ thông công lập)	1	2	3	4	5
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	1	2	3	4	5
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương. (Các quy định, hoạt động xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	1	2	3	4	5

10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách về điện sinh hoạt ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cung cấp điện sinh hoạt, giá tiền điện sinh hoạt, quản lý, phát triển điện sinh hoạt...)	1	2	3	4	5
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách về nước sinh hoạt ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cung cấp nước sinh hoạt, giá tiền nước sinh hoạt, quản lý, phát triển nước sinh hoạt...)	1	2	3	4	5
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách về an sinh xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	1	2	3	4	5
D. Kết quả, tác động của chính sách					
13. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
14. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
15. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	1	2	3	4	5
16. Trường phổ thông công lập ở địa phương chất lượng giáo dục tốt hơn	1	2	3	4	5
17. Trật tự an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5

18. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
19. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
20. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
21. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5

II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

A. Tiếp cận dịch vụ

22. Trung tâm phục vụ hành chính công giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng giúp người dân dễ tìm, dễ thấy/ Địa chỉ dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ ràng; dễ dàng liên hệ với bộ phận hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến của thành phố.	1	2	3	4	5
23. Trung tâm phục vụ hành chính công sạch sẽ, văn minh, có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn (<i>Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, điều hòa, quạt mát, ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân...</i>)/ Việc đăng ký tài khoản thực hiện dịch vụ công trực tuyến đơn giản, dễ thực hiện; các trường thông tin trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo.	1	2	3	4	5

B. Thủ tục hành chính

24. Quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ,	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

chính xác theo quy định; người dân dễ thấy, dễ đọc.					
25. Thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính mà người dân được yêu cầu nộp theo đúng quy định.	1	2	3	4	5
26. Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính mà người dân được yêu cầu nộp đúng quy định.	1	2	3	4	5
27. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định (tính từ ngày Ông/Bà nộp hồ sơ đến ngày nhận kết quả	1	2	3	4	5
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc					
28. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	1	2	3	4	5
29. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, dễ hiểu, trả lời kịp thời, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1	2	3	4	5
30. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4	5
D. Kết quả					
31. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	1	2	3	4	5
32. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	1	2	3	4	5
33. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	1	2	3	4	5

E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

34. Trung tâm phục vụ hành chính công bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1	2	3	4	5
35. Trung tâm phục vụ hành chính công tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	1	2	3	4	5
36. Trung tâm phục vụ hành chính công thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời.	1	2	3	4	5

Câu 9: Xin Ông/Bà cho biết, mong muốn của Ông/Bà đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?

Nội dung	Không mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với các hoạt động của chính quyền	1	2	3	4
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	1	2	3	4
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4

8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4
10. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4

Ý KIẾN ĐÓNG GÓP

Ông/Bà vui lòng cho biết cảm nhận hoặc những khó khăn, vướng mắc gặp phải khi sử dụng dịch vụ hành chính công và trong quá trình thực hiện các chính sách tại địa phương. Đồng thời, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả điều hành, quản lý của chính quyền địa phương và cải thiện công tác cải cách hành chính của thành phố (nếu có).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ ĐÃ THAM GIA TRẢ LỜI KHẢO SÁT !